

# 患者様からのご意見と回答(令和6年4月)

No	ご意見	対応
1	<p>4人べやがしんどいです            1人がいい            1人べやがいい            ねれれへんふつうに            ソワソワしてへやにもどれない            すわってるふつうに            ひまやしおなかすいたし            ○○ないしおかしい            ○○やし○○すぎるー            ねられへんー ソワソワするー            ○○ ○○ ○○            なにすんこんな早いじかんに            くらくてよ            なー なにすんよて            いみわからんタバコすいたい            おなかいたいだるい            パンツかえたい            ぬけだしたい</p>	<p>ご意見いただいた内容に可能な範囲で回答したいと思います 推測にはなりますが、個室を希望して下さったのに4人部屋になってしまったかもしれません。感染症の隔離対応などで調整できないこともありますので、そうだった場合申し訳ありませんでした。また同室者に関する配慮・処置のタイミング・さまざまな症状や不安はあると思います。その都度対応するようスタッフも頑張っていたと思うのですが、行き届かなかったのだと思います。もう少し詳細を教えていただけるとご意見反映しやすくなると思います。日々、患者さまに要望に寄り添えるよう今後も精進してまいります。</p>
2	<p>会計の前にトイレに行った時など、基本カード(会計に出す紙)をどこに置くか まよいます。書類を仮置き(?)立てておく所(?) トイレ内にあるといいなと思いました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。            より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めて参ります。</p>
3	<p>面会のお知らせをエレベータの前などに張り紙してもらえたらわかりやすいと思います。時間など以前と変更しているので、大きな病院だからこそより統一性のあるわかりやすさを願います。</p> <p>以前テレビの使用説明が入院時になかったと書かれていた方がいましたが、引き出しに入っているため、古いなり折れ曲っているのがあります。壁などに貼る方がわかりやすく折れ曲らないのではと感じます。</p> <p>退院が決まり精算をするのに病棟の事務の方がコスト伝票を伝えてからの計算になると言われました。            他の病院では電子カルテからコスト入力をされていたりするのかわかりやすいのか退院の計算もスムーズかと感じます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。            より良い患者サービスの提供が出来るよう、頂いたご意見を参考に改善に努めて参ります。</p>
4	<p>毎日ありがとうございます。            私は○○さんをまっています。ゴミを取りに来るのをまって、笑顔でおはようといってくれることがうれしいです。            いつまでもがんばってください。</p>	<p>大変温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。            頂いたお言葉は、当該部署にお伝えいたしました。            今後も患者様に寄り添ったサービスの提供を心掛けて参ります。</p>

No	ご意見	対応
5	プリペイドカード購入時に千円札がなくて困りました。両替機を置くか、若しくは自販機を置いてもらえると助かります。 病棟のエレベーター裏に自販機等置くのはムリなのかな・・・	この度は、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。 両替機の設置につきましては、プリペイドカード(テレビカード)の運用方法と併せて利用者の方の利便性向上を念頭に、今後検討を行ってまいります。 また、自動販売機につきましては、ご足労をおかけいたしますが、1階売店または1階、2階自動販売機をご利用ください。 よろしくお願いいたします。
6	ATMコーナーを受付で尋ねたら、トイレと同じ表示されていた方向を指示してくれたが、文字が小さくて分かりにくい。 もっと大きく表示して欲しい。	ご意見ありがとうございます。 誘導サインの検討をいたします。
7	地下駐車場から上がって来るエレベーターの開閉スピード(時間)を遅くして頂きたい。 毎回車イスが挟まれ、荷物や酸素が入り切らず、早く閉まるので、少しでもスピードを遅くして欲しいです。	ご意見ありがとうございました。エレベーター会社に確認しました。上行きと下行きのボタンが各2個ずつ設置されており、身障者用のボタンは開閉スピードが通常より2倍遅く設定されております。ご利用の際は、身障者用をお使いください。
8	水害で他の総合病院が1FにCTなどの機械が水没し、基幹病院としての機能を果たすことができなくなるニュースを見たことがあるが、災害を想定しているのか知りたいです。	ご意見ありがとうございます。 防潮パネル等災害対策を考慮しております。
9	どの看護師さんも優しくいねいに対応してくれました。 ただ、部屋は明るいのですが、ろうかがくらくてもう少しあかりをつけたほうがいいかなーと思いました。 何事も不自由なく入院生活ができました。	入院生活を不自由なく送ることができて何よりです。看護師の対応にお褒めの言葉をいただき、スタッフ一同、喜んでおります。ありがとうございます。 病棟全体の照度については、時々、ご意見をいただきますので、病院の関係部門とも共有し、改善について検討したいと思います。
10	ATMに並ぶ人が通路をふさいでいます。トイレの出入り、通行のじゃまになっています。 並び方がATM沿いになるように誘導する案内や足のマークなどがあればいいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘の件について、並ぶ位置がわかる様に誘導用のロープを設置致しました。
11	採血に行ったら 針さしすぎか、めっちゃ×5痛かった 前に来た時、〇〇の人にもらった時は全く痛くなかったです 〇〇の人が良かった 初めてこんなに痛かったです がんばってください	誠に申し訳ございませんでした。 大変な痛みを伴い、苦痛を与えてしまいました。 可能な限り、苦痛が少ないように採血することを心がけています。 今回の出来事を採血室看護師全員で共有し、再度苦痛を少なく採血することを念頭に頑張っていきます。 最後に「がんばってください」のお言葉、大変ありがたいです。ありがとうございました。
12	〇階〇事務の方、あいそのない顔で言っているような もっと人間らしい方を、とくに病人がいるのですから 看護師さんにはほんとうにお世話になりありがたいですが、中にはつっけんどんに言う人がいます。 ほんとうに事ムの方、もうすこし笑顔をお願いします。	病棟の窓口となる受付事務の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 病気を患う人の対応であることを部署で共有し、接遇の改善について話し合いました。 今後とも、さらなる配慮、努力に努めてまいります。
13	電車で立体通路を歩いて来ます。病院の入口手前の花だんにピンクの芝桜がきれいに咲いていて、気持ちがやわらぎました。 お花がちょっとあるだけで、気分がいやされます。 診察に来る時はいつも今日は何を言われるかなとドキドキしていますので・・・。	この度は、植栽に関する優しいご感想を頂戴しましてありがとうございます。 お花には癒し効果があるといわれています。足を運んでくださいました際、気持ちが少しでも和らぎますよう、これからも努めてまいります。